

日本版顧客満足度指数(日本版CSI)モデルの発表について  
～3月16日(月)SPRINGシンポジウムにて～

サービス産業生産性協議会では、サービスを顧客視点から評価し、サービスの品質向上につなげるしくみとして、日本版顧客満足度指数(日本版CSI)を新たに開発しました。日本版CSIは、経済産業省の委託事業として、平成19年度から開発に取り組み、18業種、150社以上の実証調査を通して構築したものです。これまでの顧客満足度調査と異なり、以下の特徴があります。

### 日本版CSIの特徴

1. 消費者の購買行動に共通する心の動きをモデル化したもので、サービス産業全体を**業種横断的に比較ができます**。
2. 顧客満足度だけでなく、満足および不満足にいたる原因と、満足および不満足だった結果としてとるであろう行動までも分析できる**因果モデル**です。
3. ヘビーユーザーだけでなくライトユーザーも含むサービス利用者の全体像を明らかにするために、サービスの利用経験者から一定数の**信頼できるデータ**をとっています。

日本版CSIの概要につきましては、添付資料をご参照ください。

また、詳細については、3月16日(月)に開催される「SPRINGシンポジウム」(詳細案内別添)において発表いたします。是非とも取材にお越しくください。

### SPRINGシンポジウム【於:東京ステーションコンファレンス(丸の内)】

3月16日(月)

11:00～11:20 概要報告「日本版CSI(顧客満足度)」について

CSI開発ワーキンググループ委員長/法政大学大学院教授 小川孔輔氏

13:30～15:15「日本版CSI(顧客満足度)」開発報告(第3分科会)

CSI開発ワーキンググループ委員長/法政大学大学院教授 小川孔輔氏

CSI開発ワーキンググループ主査/明治学院大学准教授 小野譲司氏

CSI企業アドバイザーグループ参加企業

#### 添付資料

1. 「日本版CSI」について
2. SPRINGシンポジウムのご案内

サービス産業生産性協議会(代表幹事:牛尾治朗・ウシオ電機(株)代表取締役会長)は、サービス産業のイノベーションや生産性向上に向けた国民運動を展開する母体として、産業界、大学関係者、関係省庁などの幅広い参加のもと、平成19年5月10日に設立されました。

【お問合せ先】 サービス産業生産性協議会事務局(担当:向山、野沢、下村)

〒105-0004 東京都港区新橋1-19-15 佐伯ビル3F(社会経済生産性本部内)

Tel03(5251)3841 Fax03(3593)8450 ホムページ www.service-js.jp mail:S.Mukaiyama@jpc-sed.or.jp